Sael Vasquez

Grupo Intec Soluciones C.A

Lozada Colmenares & Asociados
Corretaje de Seguros C.A

MANUAL DE USUARIO V1.2

AGOSTO 2015

Introducción

El Sistema “HELPDESK” es una aplicación que nos permite reportar o informar al “Departamento de Sistemas”, de manera rápida, eficiente y organizada cualquier incidente, falla o requerimiento relacionados con nuestra principal herramienta de trabajo: EL COMPUTADOR. A través del HELPDESK, podemos reportar alguna falla o mal funcionamiento de un PC o cualquiera de sus periféricos, impresora, escáner y otros, solicitar soporte funcional de aplicaciones como Office y AWS, o simplemente hacer algún requerimiento de consumibles como cartuchos de tinta y tóner. Es importante señalar que una vez realizado el reporte a través de esta aplicación se genera un ticket o número de solicitud cuyo estatus puede ser monitoreado en cualquier momento y verificar que el caso está siendo atendido.

Como acceder al HelpDesk

Requisitos

- Computador personal con el navegador web Mozilla Firefox
- Tener un usuario y contraseña válida en el dominio LozyCol

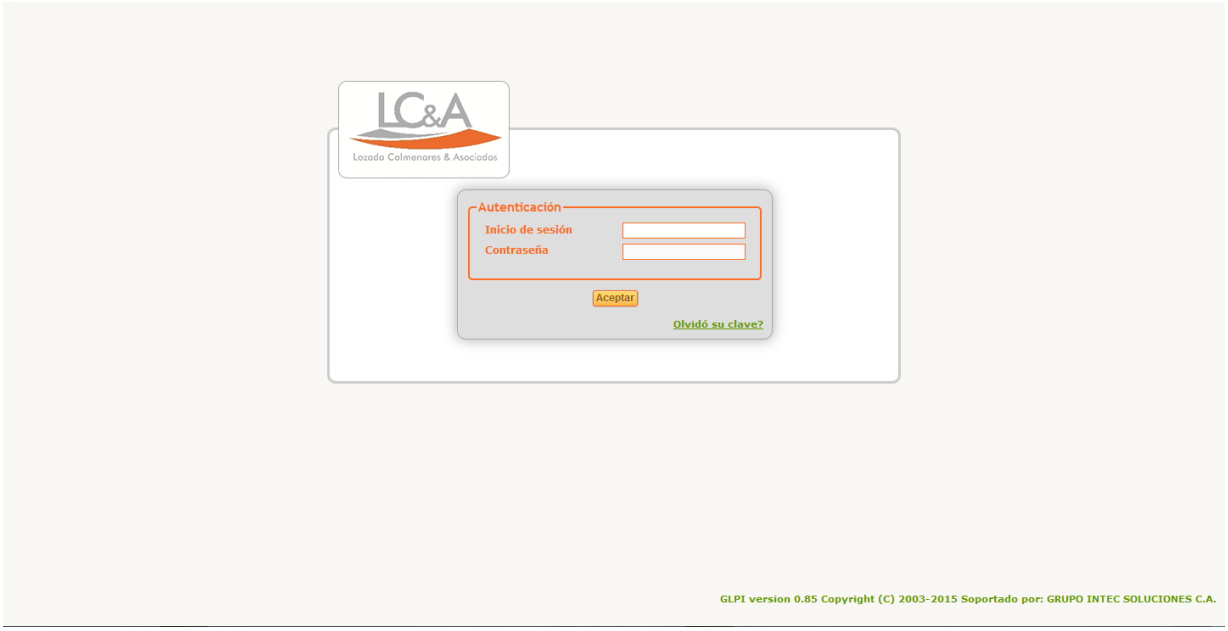
Pasos para acceder al HelpDesk:

1. Abrir el navegador web Mozilla Firefox

2. Indicar el dirección o URL del servidor de intranet

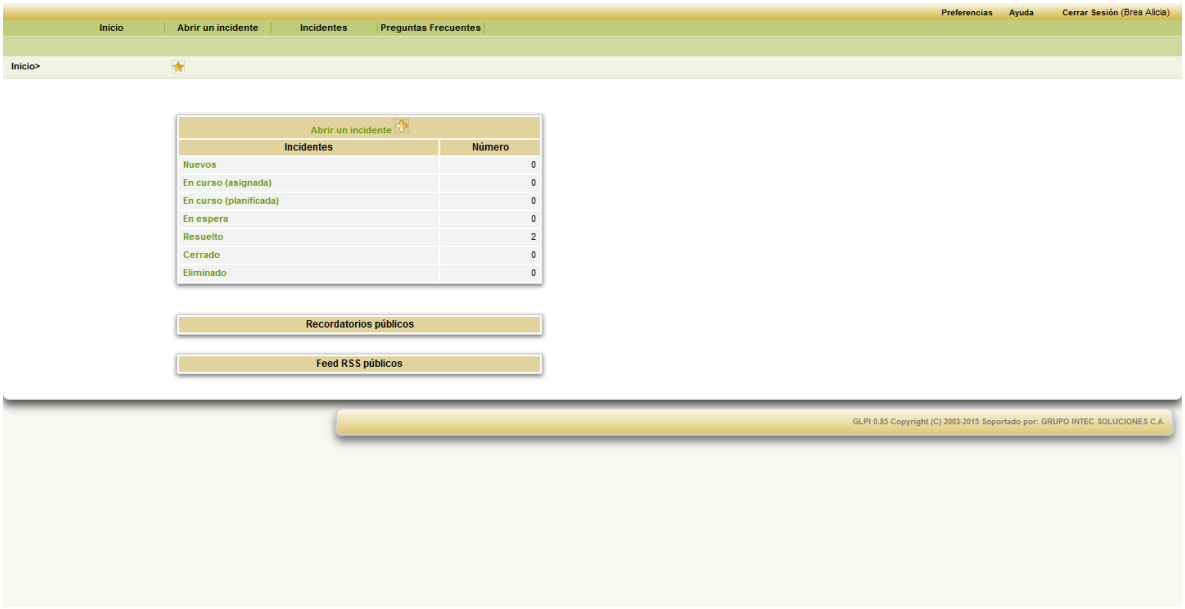
3. Seleccionar Help Desk – Sistema de soporte Técnico

4. En la nueva ventana abierta, indicar usuario y contraseña



El “Inicio de sesión” se refiere al usuario. Recuerde, tanto el usuario como la contraseña son las mismas con las que inicia sesión al encender el computador. Luego de introducir los datos, presionar “Aceptar”.

5. Una vez iniciada la sesión, se abrirá la Pantalla Principal:



Desde esta pantalla se podrá tanto crear incidentes, como estar al tanto de los ya reportados previamente.

En la siguiente imagen se puede observar con más detalle pantalla principal.

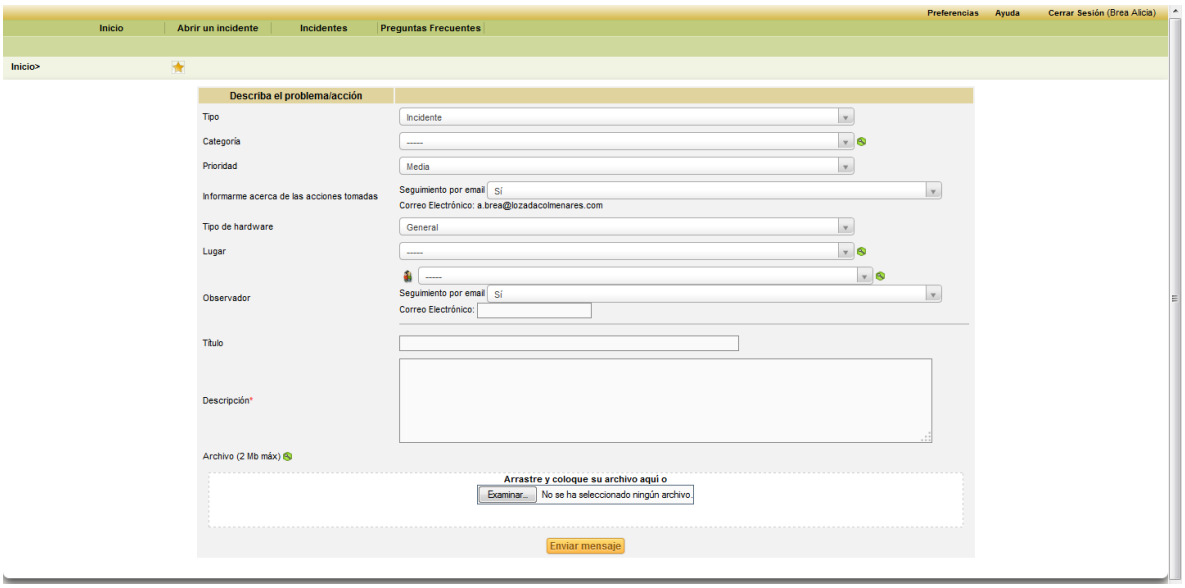
En la tabla, podemos ver los distintos estados en lo que se encuentran los incidentes reportados, los cuales los describiremos a continuación:

1- **Nuevos**: En esta opción, veremos los incidentes que han sido creados y que aún no han sido procesados por el personal de sistemas.
2- **En curso (asignada):** En esta opción, veremos los incidentes reportados que ya fueron asignados a uno de los integrantes del personal de sistemas.
3- **En curso (planificada):** Son los incidentes asignados y planificados por el personal de sistemas para ser atendidos.
4- **En espera:** son los incidentes que han sido reportados y que el personal de sistemas pasó a estado En espera, para ser procesados posteriormente.
5- **Resuelto:** Incidentes reportados resueltos.
6- **Cerrado:** Incidentes que han sido resueltos y cerrados, luego de que el solicitante quedo satisfecho con la atención prestada.
7- **Eliminado:** Incidentes eliminados.

Como Crear un Incidente

1. En la pantalla principal, seleccionar “Abrir un Incidente +”

2. Se abrirá el formulario de creación de Incidentes:

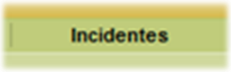


En este formulario, los campos que debemos llenar, como se muestra en la imagen, son los siguientes:

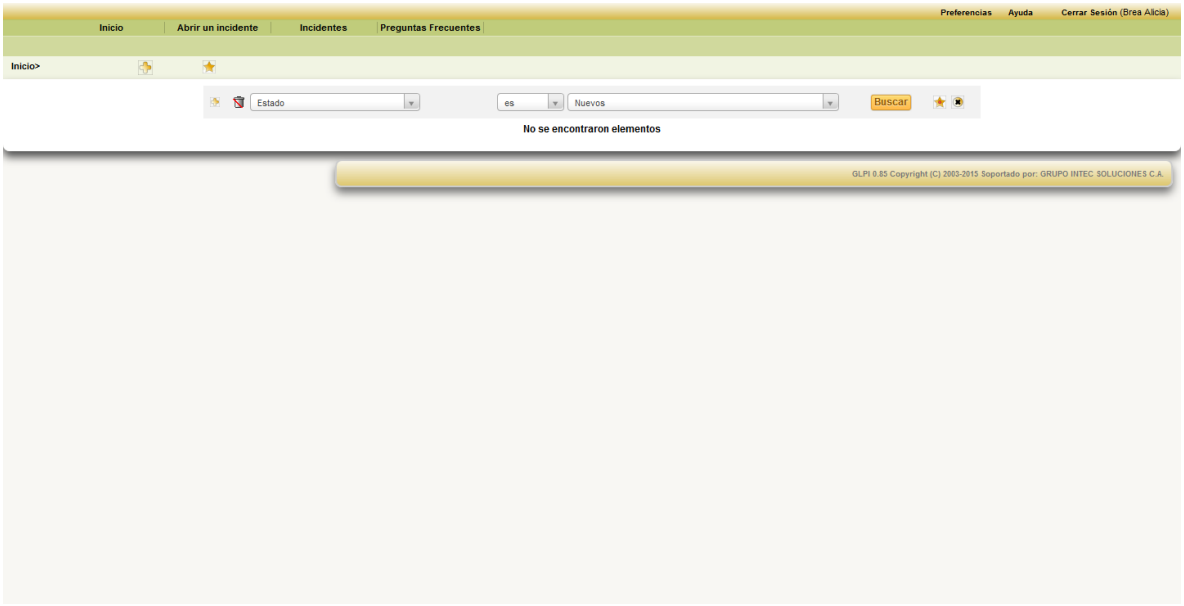
- **Tipo:** Todos los reportes serán de tipo incidente.
- **Categoría:** Categoría a la que pertenece el incidente presentado, por ejemplo, si el problema tiene que ver con la red, conexión a una de las unidades de red (P, Y), problemas con alguno de los dispositivos, entre otros…
- **Prioridad:** Prioridad con la que considera que debe ser atendido el incidente a reportar.
- **Informarme acerca de las acciones tomadas:** Si deseamos hacer un seguimiento del incidente vía correo electrónico, es decir, cuando el estado del incidente cambie, bien sea a planificado, asignado u otro, se le informara vía correo electrónico.
- **Tipo de Hardware:** Aparecerá una lista de los activos que han sido asignados al usuario por medio del Inventario. El usuario podrá seleccionar el activo objeto del incidente.
- **Lugar:** Se especifica ubicación física del puesto de trabajo, Mezzanina, Piso 1 o Terraza.
- **Observador:** Para colocar al gerente del área en la que se desempeña, para que esté al tanto de las peticiones realizadas.
- **Título:** Título del Incidente a reportar.
- **Descripción:** Descripción del incidente a reportar.
- **Archivo:** Para subir o cargar un archivo o imagen que pueda ayudar a describir mejor el problema o incidente a reportar.

Como Revisar un Incidente

1. En la pantalla principal seleccionar “Incidentes”

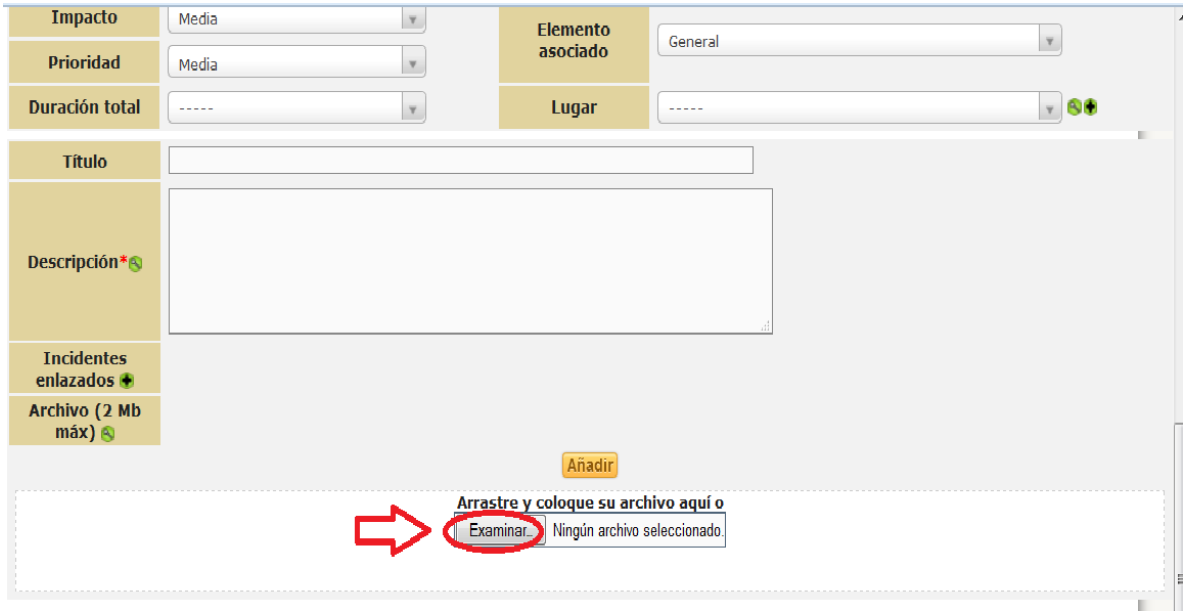


En esta pantalla se listarán todos los incidentes reportados, especificando su título, el estado en que se encuentran, la última modificación, la fecha de apertura del ticket, la prioridad asignada, el nombre del solicitante, el técnico a cargo del Hardware reportado, la categoría a la que pertenece el incidente, y la fecha de vencimiento del ticket.

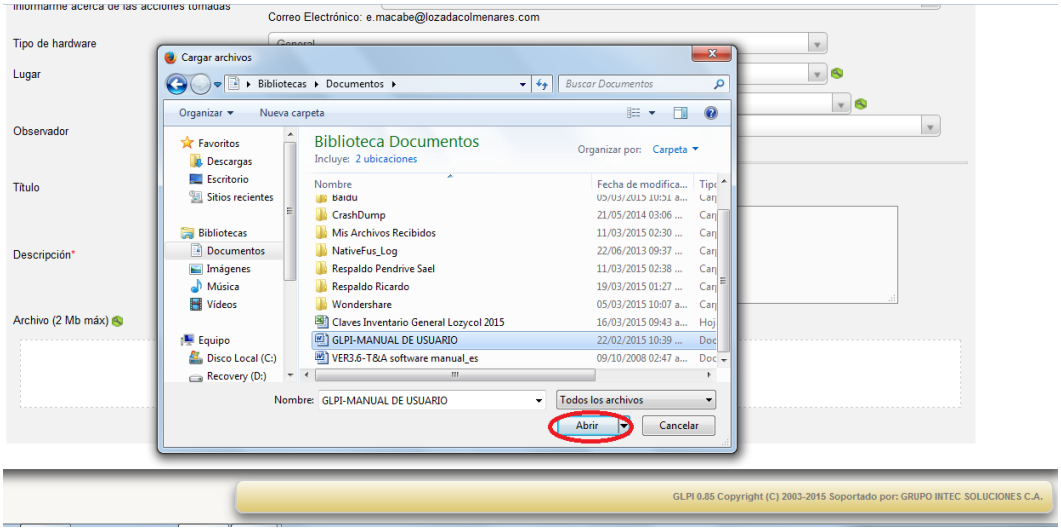


- ¿Como Adjuntar un archivos ó un print de pantalla en la herramienta GLPI?

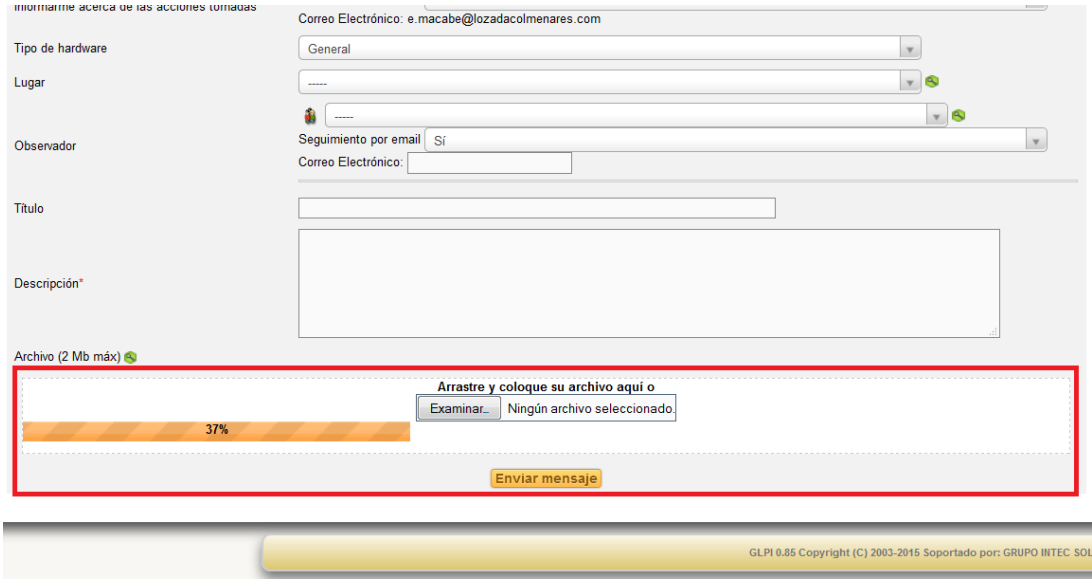
En la siguiente imagen se visualiza como adjuntar archivos a la herramienta GLPI; para hacerlo se ubica el boton examinar en parte posterior del formulario de creacion de incidentes como se muestra en la imagen con la flecha roja:



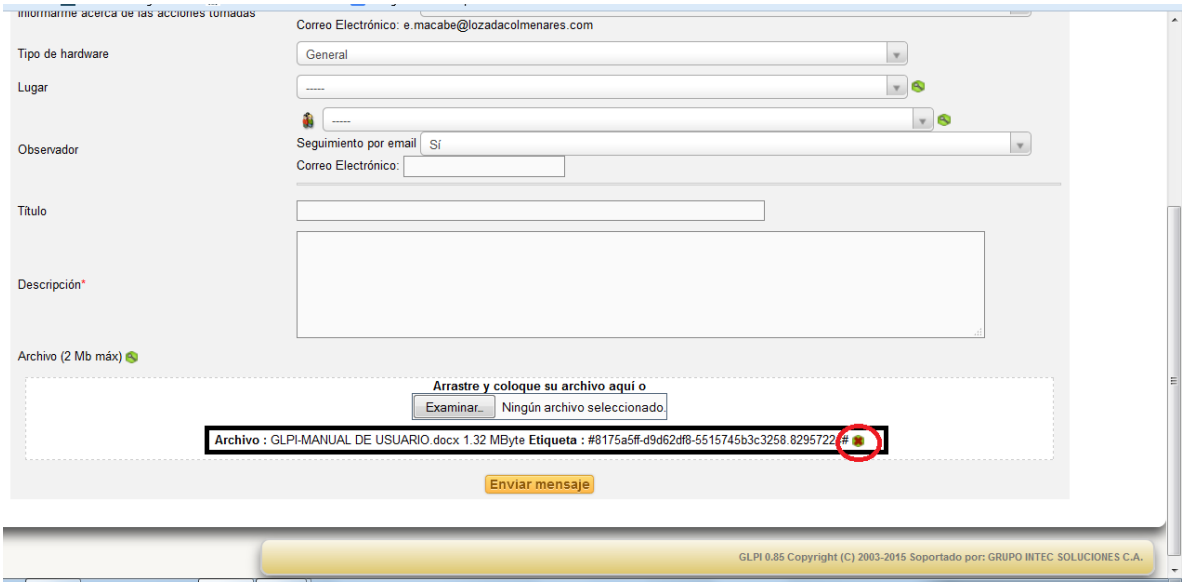
Luego en la siguiente pantalla se muestra un asistente para buscar la ubicación del archivo que se desea añadir, se busca la ubicación de dicho archivo y se presiona el botón abrir como se muestra en la imagen:



Una vez presionado el boton abrir comienza el proceso de carga del archivon al GLPI



Si por alguna razón no se elige el archivo deseado se puede eliminar presionando el botón de la (x) verde que se observa al final de la descripción del archivo cargado:

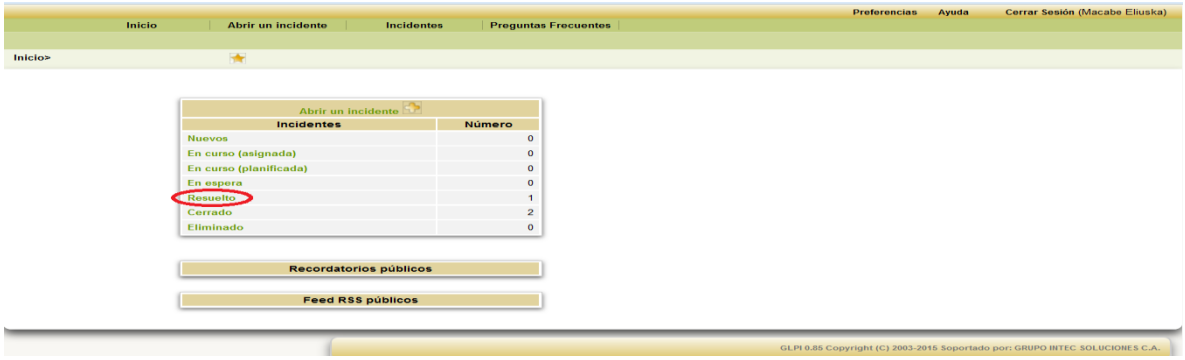


Una vez eliminado el archivo se puede cargar nuevamente siguiendo los pasos anteriores.

- Pasos a seguir luego de crear un incidente:

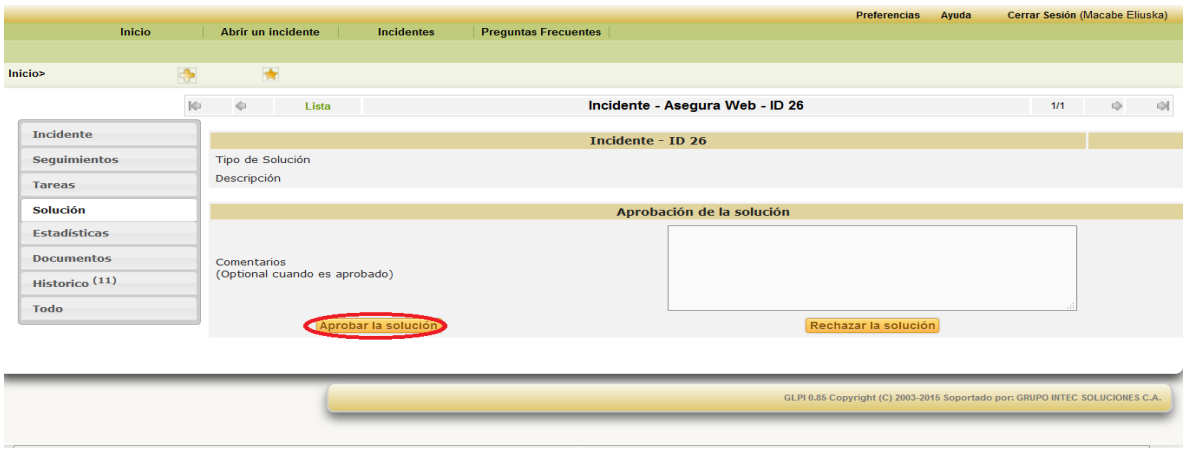
1. Una vez llenado el formulario de creación del incidente, se debe hacer el seguimiento de dicho incidente, y de esta forma cerrar la solicitud una vez sea finalizada por el Dto. De Sistemas.
2. Ir al menú inicio de la herramienta GPLI :

3. Hacer doble clic en la opcion Resuelto :



4. Luego hacer doble clic en el titulo del del incidente :

5. Y por ultimo presionar el boton de aprobar la solucion, de esta forma se culmina el ciclo del seguimenento y el cierre total de requerimiento realizado:



Nota: es muy importante tener en cuenta que si no se realiza el cierre del incidente en un periodo máximo de 3 días, luego de haber sido finalizado por el Dto. De Sistemas se cerrara automáticamente por políticas de la herramienta GLPI.

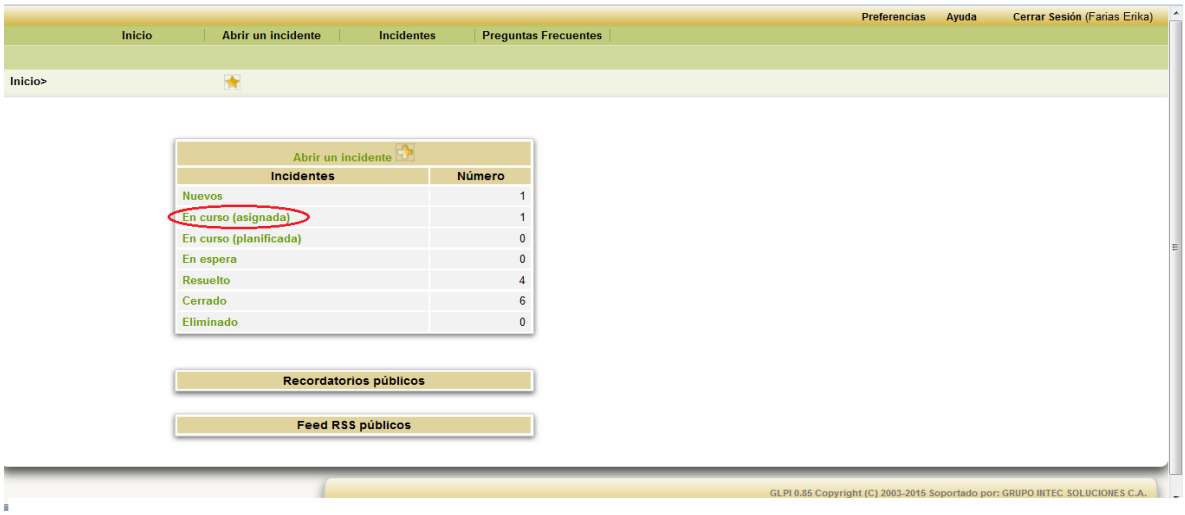
- ¿Cómo realizar seguimientos a los requerimientos realizados?

Los requerimientos solicitados al Dto. De Sistemas, entran en una cola de trabajo generada por la cantidad de solicitudes, y dependiendo el nivel de urgencia de la solicitud se procede a la implementación de la solución.

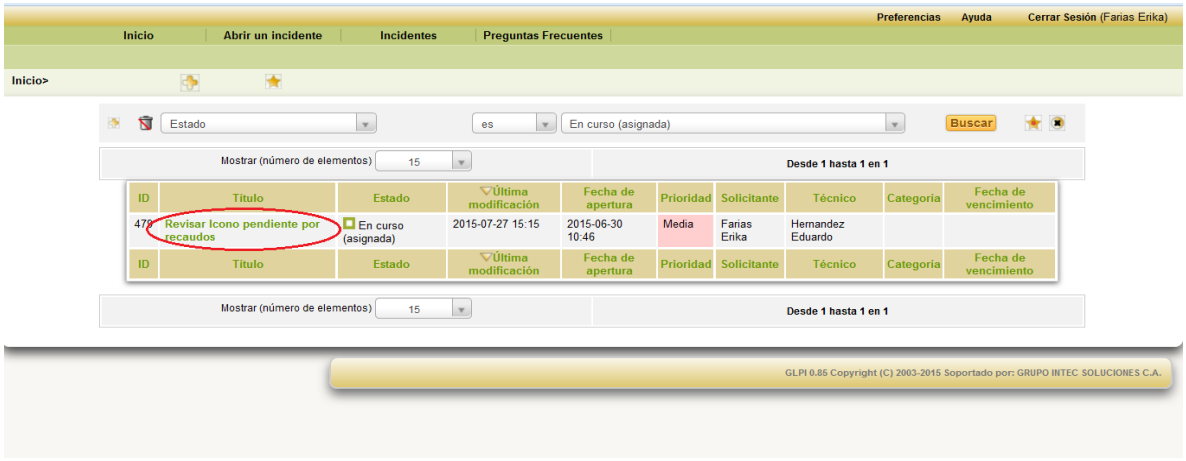
El administrador de la herramienta (HelpDesk), así como el usuario solicitante puede hacer uso de esta opción para pedir estatus del incidente, solicitar información adicional relacionada, etc. En los Siguientes pasos se muestra como hacer uso de esta opción.

1. Ir al menú inicio de la herramienta GPLI :

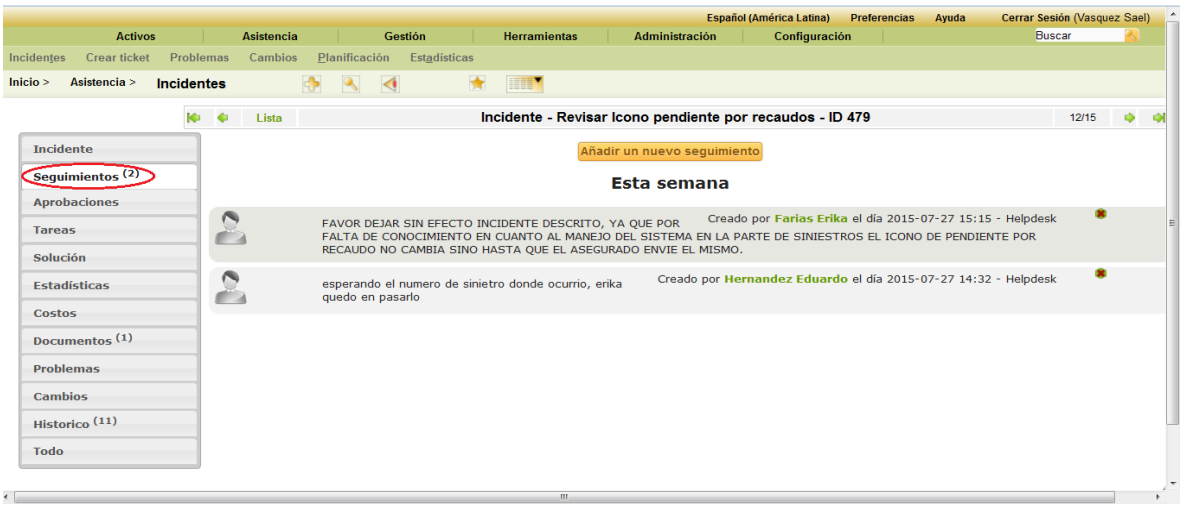
2. Seleccionar la opción En curso (asignada) / En curso (planificada) / En espera: es decir en el estatus donde se encuentre el incidente al cual se desea seguir.



3. Hacer doble clic en el título del incidente:

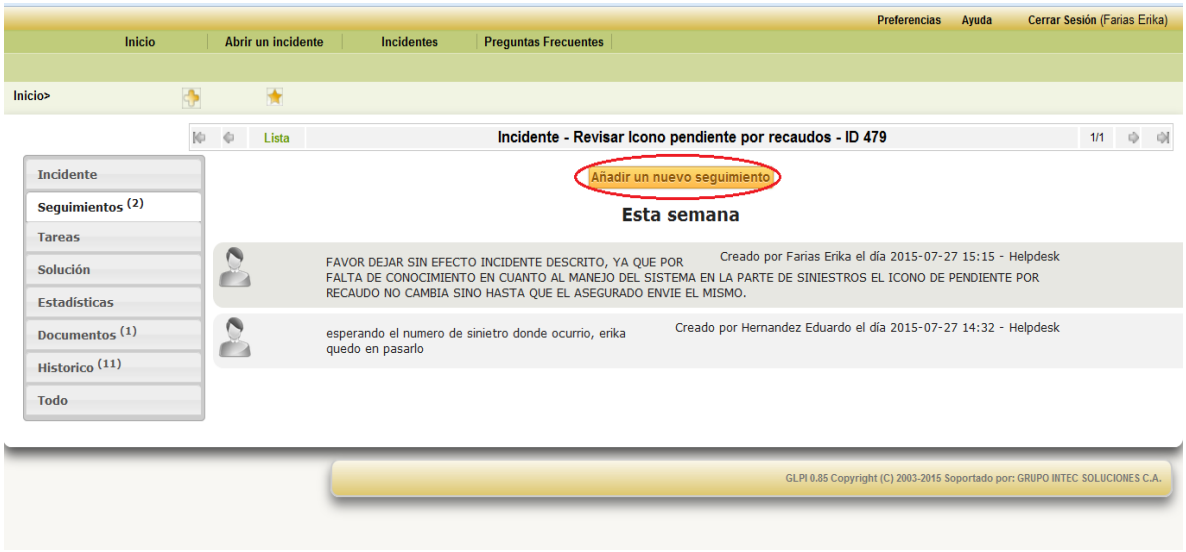


4. Seleccionar la opción Seguimientos:

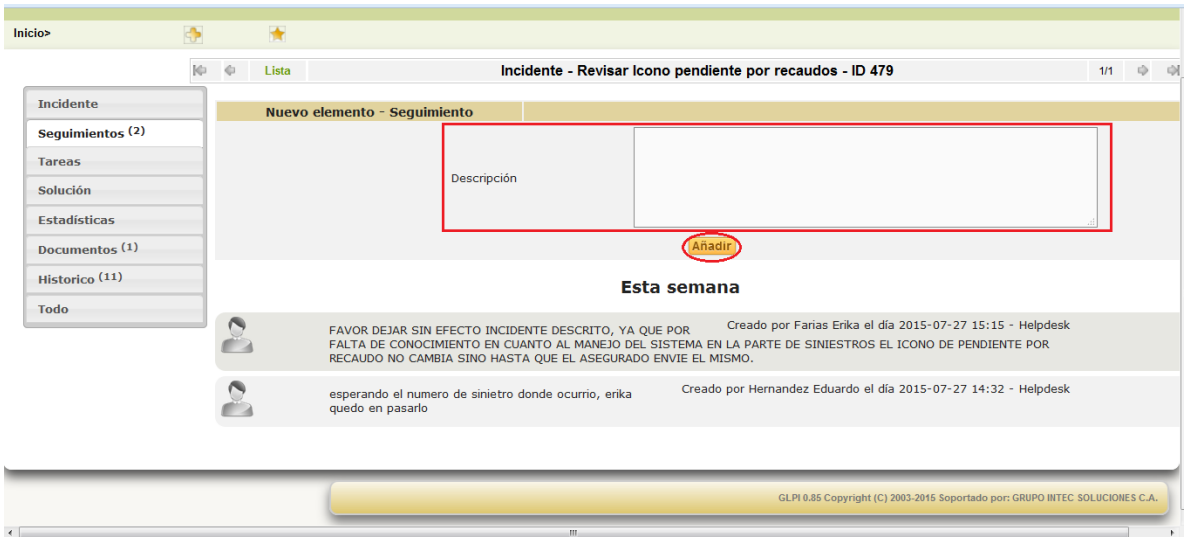


Si se fija en la parte superior derecha de la palabra seguimientos se observa un número ente paréntesis, este número hace relación a las veces que se han escrito seguimiento del incidente en cuestión.

5. Para añadir un nuevo seguimientos se presiona el botón “Añadir un nuevo seguimiento”:


Preferencias
Ayuda
Cerrar Sesión (Farias Erika)
Inicio
Abrir un incidente
Incidentes
Preguntas Frecuentes
Inicio>
Lista
Incidente - Revisar Icono pendiente por recaudos - ID 479
1/1
Incidente
Seguimientos (2)
Tareas
Solución
Estadísticas
Documentos (1)
Historico (11)
Todo
Añadir un nuevo seguimiento
Esta semana
FAVOR DEJAR SIN EFECTO INCIDENTE DESCRITO, YA QUE POR FALTA DE CONOCIMIENTO EN CUANTO AL MANEJO DEL SISTEMA EN LA PARTE DE SINIESTROS EL ICONO DE PENDIENTE POR RECAUDO NO CAMBIA SINO HASTA QUE EL ASEGURADO ENVIE EL MISMO.
Creado por Farias Erika el día 2015-07-27 15:15 - Helpdesk
esperando el numero de sinietro donde ocurrio, erika quedo en pasarlo
Creado por Hernandez Eduardo el día 2015-07-27 14:32 - Helpdesk
GLPI 0.85 Copyright (C) 2003-2015 Soportado por: GRUPO INTEC SOLUCIONES C.A.

Y a continuación se procede a tipiar el seguimiento, luego de haberlo editado presione le botón “Añadir”:


Inicio>
Lista
Incidente - Revisar Icono pendiente por recaudos - ID 479
1/1
Incidente
Seguimientos (2)
Tareas
Solución
Estadísticas
Documentos (1)
Historico (11)
Todo
Nuevo elemento - Seguimiento
Descripción
Añadir
Esta semana
FAVOR DEJAR SIN EFECTO INCIDENTE DESCRITO, YA QUE POR FALTA DE CONOCIMIENTO EN CUANTO AL MANEJO DEL SISTEMA EN LA PARTE DE SINIESTROS EL ICONO DE PENDIENTE POR RECAUDO NO CAMBIA SINO HASTA QUE EL ASEGURADO ENVIE EL MISMO.
Creado por Farias Erika el día 2015-07-27 15:15 - Helpdesk
esperando el numero de sinietro donde ocurrio, erika quedo en pasarlo
Creado por Hernandez Eduardo el día 2015-07-27 14:32 - Helpdesk
GLPI 0.85 Copyright (C) 2003-2015 Soportado por: GRUPO INTEC SOLUCIONES C.A.

En el momento de presionar el botón “Añadir”, se generara el nuevo seguimiento y el sistema forma un aviso de esta actualización de incidente y el mismo es notificado al usuario solicitante, al jefe o líder del departamento perteneciente y al administrador de la aplicación GLPI vía correo electrónico.

Esta opción forma parte indispensable para los requerimientos realizados si se desea saber y canalizar los estatus y solución de los mismos.